



Språket i Försäkringskassan

Innehåll

1	Riktlinjerna och annat språkstöd	4
1.1	Språkvård på Fia	4
1.1.1	Webbutbildning om språket	4
2	Anpassa texten till läsaren	5
2.1	Vad vill och behöver läsaren veta?	5
2.2	Använd ett vänligt tonfall	5
2.3	Hen i stället för "han eller hon"	6
2.3.1	När hen inte ska användas	6
2.4	Tala direkt till läsaren	6
2.4.1	Tilltal på andra språk	7
2.5	Skriv vem som gör vad	7
3	Ord och meningar	8
3.1	Var försiktig med jargong, modeord och främmande ord	9
3.2	Skriv korta prepositioner	11
3.3	Gör inte orden onödigt långa	11
3.4	Undvik att göra substantiv av verb	11
3.5	Ord med flera betydelser	11
3.6	Uttryck som skapar osäkerhet	12
3.7	Undvik syftningsfel	12
3.8	Förklara facktermer	13
3.8.1	Ta hjälp av begreppskatalogen	13
3.8.2	Använd en bilaga om det är många svåra ord	13
3.9	Undvik förkortningar	13
3.10	Jag, vi eller Försäkringskassan?	14
3.10.1	Försäkringskassan är ett namn	14
4	Hjälp läsaren att hitta i texten	14
4.1	Innehållsförteckning i längre texter	15
4.2	Använd mallarna i Word	15
4.3	Visa den röda tråden	15
4.4	En tanke – en mening	15
4.4.1	Variera meningslängden	16
4.5	Dela in texten i logiska stycken	16
4.6	Sammanfattningar	16
4.7	Rubriker	16
4.7.1	Rubriker i kommuniserings- och beslutsbrev	17
4.8	Punktlistor	17
4.8.1	Skiljetecken före och efter punktlistor	17



4.8.2	Numrerade punktlister	18
4.9	Bilder och diagram	18
5	Datum, siffror och uträkningar	19
5.1	Börja inte en mening med siffror	19
5.2	Presentera uträkningar	19
5.2.1	Tala om var siffrorna kommer ifrån	20
5.2.2	Per månad är viktigast	20
6	Att skriva mejl	20
6.1	Att svara på mejl från kunder	20
6.2	Att mejla till kollegor	20
	Bilaga – checklista för en bra text	22



1 Riktlinjerna och annat språkstöd

Språket i Försäkringskassan är riktlinjer för dig som skriver texter som andra ska läsa, både i och utanför Försäkringskassan. De ska bidra till att vi uttrycker oss enhetligt utan att vara onödigt krångliga och byråkratiska.

Det finns många skäl till att vi som arbetar på Försäkringskassan ska skriva enkelt och begripligt. Först och främst är det en fråga om demokrati och rättssäkerhet: den enskilde ska förstå myndighetsinformation som har betydelse för honom eller henne. Men ett klart och enkelt språk bidrar också till att öka

- förtroendet för Försäkringskassan och socialförsäkringen
- tillgängligheten för personer med funktionsnedsättning
- effektiviteten i Försäkringskassans arbete.

Genom att följa riktlinjerna hjälper du dina läsare att lättare ta till sig innehållet i dina texter. Men det handlar inte enbart om att undvika krångliga formuleringar. Lika viktigt är att använda en vänlig ton och utgå från läsarens behov och förväntningar. Bägge delarna är nödvändiga för att skapa en effektiv kommunikation mellan dig och dina läsare.

Riktlinjerna bygger på språklagen (2009:600), förvaltningslagen (1986:223) och generella råd och skrivregler som gäller för myndigheter i Sverige.

1.1 Språkvård på Fia

På Fia/Kund/Språkvård finns nyttig information för dig som skriver. Där står bland annat hur du kommer i kontakt med Försäkringskassans språkvårdare och vilken hjälp du kan få av dem. Det finns också länkar till andra sidor med tips och råd.

1.1.1 Webbutbildning om språket

I Kompetensportalen finns webbutbildningen *Att skriva på Försäkringskassan*. Den består dels av ett allmänt avsnitt som vänder sig till alla medarbetare, dels av avsnitt om hur man skriver till exempel beslut, journaler och presentationer med bildspel.

2 Anpassa texten till läsaren

För att din text ska bli läst och förstådd är det viktigt att du anpassar den till läsaren. Det gäller oavsett om du skriver ett brev till en privatperson, ett internt informationsmeddelande, ett remissvar till regeringen, en webbttext eller något annat. Ta hjälp av följande frågor innan du börjar skriva.

- **Till vem eller vilka vänder sig texten?** Fundera på vad läsaren kan om ämnet. Hur intresserad är läsaren av det du skriver om? Är det flera personer med olika bakgrund som ska läsa din text?
- **Vad vet du om läsarens situation?** När tror du att läsaren kommer att använda din text? Vad tror du att läsaren behöver veta?
- **Vad ska läsaren göra eller veta efter att ha läst din text?** Vad vill du förmedla? Ska läsaren kontrollera och ta ställning till uppgifter, höra av sig om något är fel, eller inte göra något alls?

2.1 Vad vill och behöver läsaren veta?

Se till att det som du tror är viktigast för dina läsare kommer tidigt i texten. Tänk på att det kan skilja sig från vad som är viktigt för dig som skribent! I ett informationsmeddelande vill läsaren snabbt få veta vad som är nytt och vad som ska göras. I ett beslut om en ersättning vill kunden veta när pengarna kommer, och i ett beslut om återkrav vill hen veta vad man ska göra om man inte kan betala.

Det finns undersökningar som visar att ungefär 25 procent av Sveriges befolkning har svårt att läsa en vardaglig text, till exempel en dagstidning. Det kan bero på att man har ett annat modersmål än svenska, eller på olika läs- och skrivsvårigheter. Men den vanligaste orsaken är att man helt enkelt är ovan att läsa. Det är ett av skälen till att vi inte ska skriva onödigt mycket, utan bara det som läsaren vill eller verkligen behöver veta.

Det är också viktigt att informationen kommer i rätt sammanhang. I en bekräftelse på att du tagit emot kundens ansökan ska du bara informera om det som du verkligen vill att kunden ska veta eller göra just nu. Det kan vara att förbereda sig inför ett samtal eller att höra av sig om du har bokat en tid som inte passar. Syftet med ett sådant brev är att kunden ska känna sig trygg. Därför ska det inte handla om krav och skyldigheter eller innehålla detaljerad information om vad som kommer att hända längre fram.

2.2 Använd ett vänligt tonfall

Oavsett vilken typ av text det gäller ska du ha ett vänligt tonfall – det finns ingen anledning att skriva stelt och byråkratiskt bara för att du arbetar på en myndighet. När du skriver brev är detta extra viktigt, eftersom kunden som får brevet ofta uppfattar att det är du som har makten. Ett bra sätt att hitta en mer vardaglig och vänlig ton är att tänka på personen du skriver till och föreställa dig att ni har ett samtal. Då faller det sig naturligt att anpassa texten och inte skriva alltför byråkratiskt. Prova också gärna att läsa texten högt. På det sättet upptäcker du lättare

om språket är onödigt stelt och krångligt. Läs mer i riktlinjerna *Att möta våra kunder* (2009:06).

I ett brev får du gärna inleda med *Hej!* Lägg till personens namn om ni känner varandra eller har haft kontakt tidigare i samma ärende. Avsluta gärna brevet med orden *Med vänlig hälsning*. Vi använder dock inte hälsningsfraser i beslut. Det beror på att ett beslut är en del av Försäkringskassans myndighetsutövning och det har därför en annan karaktär än ett vanligt brev.

2.3 Hen i stället för ”han eller hon”

Hen är ett utmärkt alternativ till det otympliga ”han eller hon” när du inte syftar på en särskild person eller när personens kön är okänt eller ointressant i sammanhanget:

Om kunden inte är nöjd med beslutet så har hen rätt att överklaga.

Patienten måste lämna ett intyg som styrker hens rätt till statligt tandvårdsstöd.

Om det var din närmsta chef som gav dig telefonen så ska du lämna tillbaka den till hen din sista arbetsdag.

Hen passar bra att använda i processbeskrivningar, riktlinjer, informationstexter, på Fia, osv.

2.3.1 När hen inte ska användas

Använd inte hen i brev och journaler som rör en särskild person, om personen i fråga inte särskilt har bett om det. Använd heller inte hen i föreskrifter, allmänna råd, rättsliga ställningstaganden, vägledningar eller beslut.

2.4 Tala direkt till läsaren

Om du tilltalar läsaren med *du* så blir det lättare för hen att förstå vad du menar och på vilket sätt ditt budskap rör hen. Om du har något viktigt att berätta ska du inte gömma dig bakom omskrivningar eller passiva formuleringar, utan skriva konkret vad du menar. Ska du förklara något som är svårt eller komplicerat? Uttryck dig på samma sätt som du hade gjort om personen satt bredvid dig. Se till att tilltalet är konsekvent; tilltala alltså läsaren med *du* genom hela texten.

Använd alltid **du** med liten bokstav när du skriver till enskilda personer. När du skriver till ett företag eller till två personer skriver du **ni** med liten bokstav.

Skriv så här	Skriv inte så här
<i>Din behörighet att hämta uppgifter i databasen ska begränsas till vad du behöver utifrån dina arbetsuppgifter. Din närmaste chef beslutar om vilken behörighet du ska ha.</i>	<i>Behörighet för åtkomst till uppgifter i databasen ska vara begränsad till vad som är nödvändigt för att arbetsuppgifterna ska kunna utföras. Tilldelning sker genom särskilt beslut som fattas av närmaste chef.</i>
<i>Försäkringskassan har beräknat bidraget utifrån de uppgifter som ni lämnade i er ansökan.</i>	<i>Bidragets storlek har beräknats med utgångspunkt från uppgifterna i ansökan.</i>
<i>Du har fått ta del av de underlag som ligger till grund för Försäkringskassans bedömning. Du har också fått information om att Försäkringskassan överväger att avslå din ansökan.</i>	<i>Försäkringskassan har informerat om sin avsikt att avslå föreliggande ansökan samt givit möjlighet att ta del av de underlag som ligger till grund för bedömningen.</i>

2.4.1 Tilltal på andra språk

När vi skriver brev på andra språk till någon i utlandet kan det vara viktigt att tänka på vilka skrivregler som gäller där. På många språk passar det till exempel inte att tilltala en person med *du* i myndighets-sammanhang. Det kan också vara nödvändigt att använda inledande och avslutande hälsningsfraser som normalt inte förekommer i Försäkringskassans beslut, till exempel på engelska *Dear Ms Jones* i brevvets början och *Yours sincerely* i slutet. De Wimimallar som finns översatta till andra språk kan ge vägledning i vad som är lämpligt tilltal.

2.5 Skriv vem som gör vad

Skriv raka och aktiva meningar och var tydlig med vem som gör vad. Meningen *Försäkringskassan har undersökt hur många som använder e-tjänsterna* är rak därför att man tidigt i meningen får veta vem som har gjort något (*Försäkringskassan*) och vad som hänt (*har undersökt*). Med grammatiska termer säger man att subjekt och predikat ska komma tidigt i meningen. Meningen är också aktiv eftersom den innehåller ett subjekt som gör något (*Försäkringskassan*). Meningen *Det har undersökts hur många som använder e-tjänsterna* är däremot passiv. Passiva meningar ger lätt ett intryck av distans mellan läsare och skribent. Dessutom måste läsaren ägna tid åt att förstå vem som gör vad.

Försök att hitta meningens kärna och formulera den sedan utan alltför många ord och omskrivningar. Skriv så att läsaren snabbt förstår vem som gör vad i meningen. Då undviker du onödiga missförstånd.

Skriv så här	Skriv inte så här
<i>Försäkringskassan har analyserat de olika verksamhetsområdena med utgångspunkt från beräkningsunderlaget för budgetramarna 2014.</i>	<i>Med utgångspunkt i det beräkningsunderlag som låg till grund för budgetramarna 2014 har de olika verksamheterna analyserats.</i>
<i>Du begärde förlängd tid för att skicka in handlingar. Försäkringskassan förlängde därför tiden till och med den 18 augusti.</i>	<i>Anstånd har begärts och meddelats till och med den 18 augusti 2014.</i>
<i>Ledningen har tillsatt en utredning om ny organisation.</i>	<i>En utredning om ny organisation har tillsatts.</i>
<i>Säkerhetsdirektören beslutar om vad grundåtkomsten ska omfatta.</i>	<i>Beslut om vad grundåtkomst ska omfatta sker genom beslut av säkerhetsdirektören.</i>
<i>Försäkringskassan har utrett om de underlag du skickat in påverkar beslutet i ditt ärende.</i>	<i>Kompletterande utredning har gjorts av Försäkringskassan utifrån de inkomna underlagen.</i>

3 Ord och meningar

Undvik ord som kan vara svåra att förstå och dessutom ofta gör språket stelt och distanserat. Ta hjälp av funktionen för synonymer i Word och Regeringskansliets Svarta listan.

Skriv så här	Skriv inte så här
<i>beslutar, bestämmer</i>	<i>förordnar</i>
<i>ofta</i>	<i>hög frekvens</i>
<i>beviljar</i>	<i>medger</i>
<i>finns</i>	<i>föreligger</i>
<i>får</i>	<i>erhåller</i>
<i>får, har</i>	<i>uppbär</i>
<i>omedelbart, så snart som möjligt</i>	<i>utan dröjsmål</i>

Var konkret och uttryck dig så precist som möjligt. Undvik abstrakta ord och svepande eller generella formuleringar.

Skriv så här	Skriv inte så här
<i>För att få garantiersättning måste du ha bott i ett EU/EES-land i sammanlagt minst tre år, varav minst ett år i Sverige. Försäkringskassans utredning visar att du inte uppfyller de villkoren.</i>	<i>För att erhålla garantiersättning krävs att du uppfyller kraven på intjänandetid som beskrivs nedan. Försäkringskassan har funnit att du inte kan tillgodoräknas bosättningstid i Sverige och du uppfyller inte kravet på minsta bosättningstid.</i>
<i>Barnbidraget ska betalas till kommunen därför att Kalle vårdas inom socialtjänsten.</i>	<i>Det kommunala organ som svarar för barnets vårdkostnader får uppbära barnbidraget.</i>

Att byta ut ett ord mot ett annat är inte alltid den bästa lösningen. Ibland kan du behöva formulera om meningen på ett helt annat sätt för att göra den mer konkret.

Skriv så här	Skriv inte så här
<i>Han har rätt till semesterersättning.</i>	<i>Rätt till semesterersättning föreligger.</i>
<i>Hon har fått bostadsbidrag sedan maj 2013.</i>	<i>Bostadsbidrag utgår sedan maj 2013.</i>

Ett långt ord kan ofta delas upp i flera. Det gör texten lättare att läsa och mindre stel.

Skriv så här	Skriv inte så här
<i>betala ut</i>	<i>utbetala</i>
<i>begäran om omprövning</i>	<i>omprövningsbegäran</i>
<i>komma överens</i>	<i>överenskomma</i>
<i>kräva tillbaka</i>	<i>återkräva</i>
<i>ta emot</i>	<i>mottaga</i>
<i>komma in</i>	<i>inkomma</i>

3.1 Var försiktig med jargong, modeord och främmande ord

Många gånger tror vi att vi använder fackspråk, när vi i själva verket använder intern jargong. Den är svår för utomstående att förstå, och skapar avstånd till läsaren. Intern jargong kan vara förkortningar, till exempel SA, SGI eller TP. Det kan också vara ord och begrepp som vi utvecklat för att alla som arbetar med samma sak snabbt ska veta vad vi menar, till exempel DFA-kedjan, umgängesavdrag eller återtagande.

Modeord är ofta jargongord eller fackord som har spritts till allmänspråket och fått en mindre precis betydelse. Inte sällan blir modeorden ett sätt att fylla ut texten och försköna verkligheten. Det kan göra att betydelsen av ordet vattnas ur.

Många jargongord och modeord är engelska. Det kan bero på att det ännu inte finns något motsvarande ord på svenska, men det kan också bero på att det låter mer modernt med engelska. Problemet är att det ofta är svårt att böja, stava och uttala engelska ord, vilket kan skapa problem för den som skriver eller talar. Använd därför svenska ord när det är möjligt.

Här är några exempel på modeord. Det behöver inte vara fel att använda dem, men fundera på om de verkligen betyder något i texten eller om de bara hamnat där av slentrian.

- leverera
- strategi
- transparent
- fokusera
- resa
- aktiv
- proaktiv

Här är några exempel på svenska ord som kan ersätta engelska:

entreprenad	outsourcing
tillgång, tillträde, åtkomst	access
bilaga, fil	attachment
handlingsplan, färdplan	roadmap

När ord från engelskan eller andra språk ändå används så ska de så långt som möjligt anpassas till svensk stavning och svenska böjningsformer. Är du osäker, titta i Svenska Akademiens ordlista (SAOL). När det gäller dataord följer du rekommendationerna från Svenska datatermgruppen.

Skriv så här	Skriv inte så här
<i>controller, controllrar</i>	<i>controllers</i>
<i>e-post, e-brev, mejl</i>	<i>e-mail, mail</i>
<i>center, partner, standarder</i>	<i>centers (centra), partners, standards</i>
<i>SJ:s</i>	<i>SJ's</i>
<i>workshoppar</i>	<i>workshops</i>

3.2 Skriv korta prepositioner

Långa prepositioner gör språket vagt och ger en formell ton som skapar distans till läsaren. Ersätt därför långa prepositioner som *angående*, *avseende*, *beträffande*, *rörande* och *gällande* med kortare motsvarigheter.

Skriv så här	Skriv inte så här
<i>Din fråga om ...</i>	<i>Din fråga beträffande ...</i>
<i>Dina synpunkter på ...</i>	<i>Dina synpunkter rörande ...</i>
<i>Förvaltningsrättens yttrande om ...</i>	<i>Förvaltningsrättens yttrande i fråga om ...</i>
<i>Vår fordran för skulden</i>	<i>Vår fordran avseende skulden</i>
<i>Ärenden om bostadsbidrag</i>	<i>Ärenden angående bostadsbidrag</i>

3.3 Gör inte orden onödigt långa

Ju fler långa ord en text innehåller, desto större är risken att den blir svår att läsa. Välj därför det kortaste ordet om möjligt. Ord som *målsättning*, *problemställning* och *forskningsverksamhet* är längre än de behöver vara. Det går oftast lika bra att skriva *mål*, *problem* och *forskning*. Onödiga ändelser som *-sättning* och *-ställning* kallas skrytfenor därför att de verkar göra orden lite märkvärdigare. Men de gör i stället texten abstrakt och svårare att läsa. Samma sak gäller onödiga förstavelser. Det är bättre att skriva *ändra* och *behålla* än *förändra* och *bibehålla*, så länge det betyder samma sak.

3.4 Undvik att göra substantiv av verb

Substantiv i stället för verb gör oftast att texten blir längre. Den som agerar försvinner, texten blir passiv och stel i stället för aktiv och levande.

Skriv så här	Skriv inte så här
<i>Du sjukanmälde dig ...</i>	<i>Du gjorde en sjukanmälan ...</i>
<i>Vi behöver utreda ...</i>	<i>Vi är i behov av att göra en utredning ...</i>
<i>När ettårsgränsen införs kommer ...</i>	<i>Vid införandet av ettårsgränsen kommer ...</i>

3.5 Ord med flera betydelser

Lämna är ett ord som används i många sammanhang. Välj bort det när det finns ett alternativ som är tydligare. Skriv *ge assistans* eller *assistera* i stället för *lämna assistans* och *betala ersättning* i stället för *lämna ersättning*.

Ordet *då* har så många olika betydelser att tolkningen ofta blir oklar och läsaren tvingas gissa vad du menar. Dessutom får texten en onödigt formell ton. Meningen *Då projektet pågår kan vi inte ta ställning till ytterligare investeringar* kan betyda

- Eftersom projektet pågår ...
- Medan projektet pågår ...
- När projektet pågår ...
- Så länge projektet pågår ...

3.6 Uttryck som skapar osäkerhet

Det finns uttryck som upplevs som otydliga och skapar osäkerhet om vad som gäller. Undvik om möjligt sådana uttryck och försök att skriva konkret i stället.

Uttryck	Läsaren undrar
<i>... i vissa fall ...</i>	<i>"I vilka fall?"</i>
<i>... du kan eventuellt bli återbetalningsskyldig</i>	<i>"Under vilka omständigheter?"</i>
<i>... du kan få ...</i>	<i>"Under vilka förutsättningar?"</i>

3.7 Undvik syftningsfel

Syftningsfel är särskilt vanliga efter uttryck som *efter att*, *för att*, *genom att* och *redan*. Om syftningen är fel framgår det inte vem som gör vad och hur saker hänger ihop. I vardagliga sammanhang förstår vi ändå, men i texter som handlar om lagar och regler kan det bli svårare.

Skriv så här	Skriv inte så här
<i>För att ha rätt till ersättning ska man ha nedsatt arbetsförmåga.</i>	<i>För att ha rätt till ersättning ska arbetsförmågan vara nedsatt.</i>
<i>Redan när hans dotter var fem år lärde han henne att spela fiol.</i>	<i>Redan som femåring lärde han dottern att spela fiol.</i>
<i>Genom att Försäkringskassan betalar ut sjukpenningen i tid blir de försäkrade nöjdare.</i>	<i>Genom att betala ut sjukpenningen i tid blir de försäkrade nöjdare.</i>
<i>För att de försäkrade ska förstå besluten måste vi uttrycka oss begripligt.</i>	<i>För att förstå besluten måste vi uttrycka oss begripligt.</i>

3.8 Förklara facktermer

Våra facktermer har sin givna plats i kommunikationen mellan oss på Försäkringskassan. Vi behöver exaktheten i terminologin. Om du skriver till någon utanför Försäkringskassan måste du dock vara återhållsam med facktermerna. Risken är annars att oinvidga läsare inte förstår vad du menar, eller rent av missförstår, eftersom ordet kan betyda något annat i allmänspråket.

Fundera på om du kan ersätta facktermerna med ord som skulle bli mer begripliga för läsaren. Om du ändå måste ha med en viss försäkringsterm i din text är det viktigt att du förklarar den.

Skriv så här

Beslutet är interimistiskt. Det innebär att det gäller tills Försäkringskassan fattar ett slutligt beslut.

Försäkringskassan beslutar att avvisa din ansökan om föräldrapenning. Det betyder att din rätt till föräldrapenning inte prövas.

Ett fackord som ofta missförstås är *kommunicera*. Det har en speciell innebörd i beslutsprocessen på en myndighet, och som substantiv använder vi *kommunicering*. Men i allmänspråket betyder *kommunicera* att ha en *kommunikation*, alltså att ha kontakt. Därför ska du inte använda det ordet i kontakten med någon utanför Försäkringskassan, till exempel i ett kommuniceringsbrev eller ett beslut.

3.8.1 Ta hjälp av begreppskatalogen

I Försäkringskassans begreppskatalog på Fia kan du hitta förklaringar på många av våra fackuttryck. Där finns bland annat termernas definitioner och användningsområden.

3.8.2 Använd en bilaga om det är många svåra ord

I vissa texter, till exempel beslut, kan det ibland vara många facktermer som måste förklaras. Då kan det vara bra att i stället lägga förklaringarna i en bilaga.

3.9 Undvik förkortningar

Förkortningar är bra för den som skriver, men oftast inte för läsaren. Många gånger tar det längre tid att förstå en förkortning än att läsa de utskrivna orden. Dessutom är det inte säkert att alla vet vad förkortningen står för. Ta för vana att skriva ut vanliga ord och ordkombinationer även när det finns en vedertagen förkortning.

Använd inte förkortningar i ett brev. Undantaget är om du skriver om något som har en vedertagen förkortning som du är säker på att läsaren känner till, till exempel *CSN* eller *SJ*.

Det kan också vara praktiskt med förkortningar i en del andra situationer. I tabeller, blanketter och figurer kan det vara nödvändigt av utrymmesskäl. Förkortningar kan också behövas för att undvika att upprepa ett ord eller begrepp som förekommer flera gånger i texten. I journaler är det vanligt med interna förkortningar, till exempel *BoB*,

FOR eller *SGI*. Presentera förkortningen första gången den används i texten, till exempel *Försäkringsodontologisk rådgivare (FOR)*.

Om du ska skriva en förkortning ska du vara noga med punkterna. I vissa fall kan det annars bli ett helt annat ord. Det är till exempel stor skillnad på *med mera (m.m.)* och *millimeter (mm)*.

Skriv så här	Skriv inte så här
<i>bl.a.</i>	<i>Bla</i>
<i>t.ex.</i>	<i>Tex</i>
<i>t.o.m.</i>	<i>tom (en tom påse)</i>
<i>fr.o.m.</i>	<i>from (en from präst)</i>

3.10 Jag, vi eller Försäkringskassan?

Ofta går det bra att skriva *jag* eller *vi* när du skriver i tjänsten. Det beror helt på vilken typ av text du skriver. I ett personligt brev till en kund kan du skriva *jag*, till exempel *Jag har talat med din arbetsgivare som sade att ...* I de flesta brev kan du skriva *vi*, om det är tydligt att du menar Försäkringskassan. Exempel: *Så snart du har lämnat uppgifterna kommer vi att fortsätta behandla din ansökan.*

Undantaget är beslut och andra brev som innebär myndighetsutövning. I sådana brev ska inte *vi* användas. Läs mer i riktlinjerna (2005:14) Att skriva kommuniseringsbrev och beslutsbrev i Försäkringskassan.

3.10.1 Försäkringskassan är ett namn

Försäkringskassan är ett namn på en myndighet som har hela Sverige som sitt verksamhetsområde. Därför skrivs det med stort F. Det ska aldrig förkortas till *FK* eller *kassan*.

Om du skriver på andra språk använder du den översättning av namnet som finns i *Namnstandard för Försäkringskassan* (2005:4). Första gången i texten sätter du översättningen inom parentes, till exempel *Försäkringskassan (Schwedisches Sozialversicherungsamt)*. Därefter behöver namnet inte översättas, utan då skriver du bara *Försäkringskassan*.

4 Hjälp läsaren att hitta i texten

Varje gång du skriver så har du ett pedagogiskt uppdrag. Du ska se till att läsaren enkelt kan följa dina tankegångar och få ut det viktiga ur texten – utan att behöva läsa den flera gånger. Det gör du bland annat genom att presentera informationen i en ordning som är logisk för läsaren, dela in texten i stycken och skriva meningar som är lätta att läsa.

Ge texten en läsvänlig struktur som tydligt visar var man ska börja läsa, vad som hänger ihop och vad som är viktigt. Det bästa är om läsaren kan skaffa sig ett

helhetsgrepp om texten genom att bara ögna igenom den. Det underlättas av tydliga rubriker och visuella markeringar. I vissa sammanhang kan det också vara möjligt att använda bilder eller färger.

4.1 Innehållsförteckning i längre texter

En innehållsförteckning underlättar när man ska hitta något viktigt i en lång text. Det är också bra att berätta för läsaren vad som kommer längre fram, till exempel ”Läs mer på sidan 3 under rubriken *Så här har Försäkringskassan räknat ut din ersättning.*”

4.2 Använd mallarna i Word

Ta för vana att alltid hämta en mall från Wimi eller Mina mallar när du ska skriva ett dokument i Word. På så sätt får din text automatiskt en konsekvent och läsvänlig layout som följer Försäkringskassans grafiska profil. I flera av mallarna finns också en automatisk innehållsförteckning som skapas utifrån de rubriker du lägger in i ditt dokument.

4.3 Visa den röda tråden

Var tydlig med hur resonemanget i texten hänger ihop, så slipper läsaren gissa. Var generös med ord och uttryck som

för det första, för det andra, för det tredje

alltså

däremot

trots att

dessutom

vilket innebär att

4.4 En tanke – en mening

Ge läsaren en tanke i taget i stället för att blanda flera tankar i samma mening. Då går det lättare att följa texten. För mycket information i en och samma mening gör att läsaren lätt förlorar sammanhanget och går miste om viktig information.

Skriv så här

För att få behålla din sjukpenninggrundande inkomst måste du vara anmäld på Arbetsförmedlingen. Du måste också vara beredd att arbeta lika mycket som innan du blev arbetslös.

Skriv inte så här

Är du arbetsökande måste du vara anmäld på Arbetsförmedlingen och beredd att ta ett arbete i samma omfattning som tidigare för att du ska få behålla din sjukpenninggrundande inkomst.

4.4.1 Variera meningslängden

En text med många långa meningar är svårläst. Samtidigt kan en text med enbart korta meningar bli stolpig och ge ett hackigt intryck. Växla mellan kortare och längre meningar, men sträva efter att inte skriva meningar som är längre än 25 ord.

4.5 Dela in texten i logiska stycken

Om indelningen är tydlig och logisk hjälper den läsaren att förstå ditt resonemang. Inled varje stycke med en mening som sammanfattar innehållet. Låt innehållet styra styckesindelningen så att varje stycke bara handlar om en sak.

Alltför många långa stycken gör att texten blir tung att läsa. Alltför många korta stycken gör att läsningen kan bli ryckig. Däremot kan ett enstaka kort stycke användas för att framhäva viktig information.

Dela in i stycken så här

För att få bostadsbidrag ska du bo och vara folkbokförd i den bostad som ansökan gäller.

Försäkringskassan kan bara bevilja bostadsbidrag från och med den månad du lämnar in din ansökan och som längst för tolv månader framåt.

Bostadsbidragets storlek räknas ut med hänsyn till antalet personer i hushållet, hushållets inkomster samt bostadskostnad och boyta. Inkomsten anses alltid vara lika fördelad på varje månad i kalenderåret.

Dela inte in i stycken så här

Försäkringskassan kan bara bevilja bostadsbidrag från och med den månad ansökan lämnas in och som längst för tolv månader framåt. För att få bostadsbidrag ska du vara bosatt och folkbokförd i den bostad som ansökan avser.

Bostadsbidraget räknas ut med hänsyn till antalet personer i hushållet, hushållets inkomster samt bostadskostnad och boyta.

Inkomsten anses alltid vara lika fördelad på varje månad i kalenderåret.

4.6 Sammanfattningar

I många typer av dokument är det bra att inleda varje avsnitt eller kapitel med en sammanfattning av det som är särskilt viktigt för läsaren att veta. I en journal kan du sammanfatta vad som hänt tidigare i ärendet. I en vägledning eller en rapport kan du börja med att berätta vad kapitlet handlar om. Då blir innehållet i kapitlet lättare att förstå. Sammanfattningen kan också hjälpa läsaren att avgöra om avsnittet eller kapitlet är intressant eller inte.

4.7 Rubriker

Använd rubriker för att ge läsaren en idé om vad stycket eller avsnittet handlar om. En rubrik ska ge läsaren konkreta tankar om innehållet och locka till läsning. Den ska vara kort, informativ och tydlig. Med rubrikerna vägleder du läsaren genom texten.

Rubrikerna hjälper även dig som skribent att hålla dig till en sak i taget. Välformulerade rubriker gör också att innehållsförteckningen blir en informativ sammanfattning av texten.

En bra och innehållsrik rubrik ska

- sammanfatta innehållet i avsnittet som följer
- innehålla nyckelord ur texten
- gärna innehålla ett aktivt verb.

Använd inte rubriker som *Allmänt* och *Övrigt*. De säger ingenting om innehållet i texten.

4.7.1 Rubriker i kommunicerings- och beslutsbrev

Kommuniceringsbrev och beslutsbrev har vissa fasta rubriker. Om du skriver ett långt brev är det extra viktigt att du lägger in underrubriker för att sortera informationen. Rubrikerna hjälper din läsare att ta sig igenom texten, men de hjälper också dig att få struktur på det du skriver.

4.8 Punktlister

Punktlister är ett bra sätt att presentera information på ett överskådligt sätt. Tänk på att

- bygga upp alla led på samma sätt
- inte använda ”och”, ”eller” eller kommatecken.

I författningstext används dock av tradition kommatecken mellan leden i punktlister.

4.8.1 Skiljetecken före och efter punktlister

Om alla punkter i punktlistan är en direkt fortsättning på den mening som står före listan skrivs meningarna med liten bokstav. Använd inget kolon och avsluta sista ledet med punkt.

Skriv så här:

Kommittén föreslår att

- *taket målas*
 - *golvet slipas*
 - *fasaden lagas.*
-

Om satsen före uppställningen är en självständig mening som syftar framåt på leden ska det däremot vara kolon.

Skriv så här:

Kommittén föreslår att budgeten utformas för att rymma följande åtgärder:

- *om målning av taket*
 - *slipning av golvet*
 - *reparation av fasaden.*
-

Om varje punkt i listan är en egen mening börjar man varje ny punkt på listan med stor bokstav och avslutar den med punkt. I sådana fall används också kolon.

Skriv så här:

Kommittén har följande förslag:

- *Taket ska målas.*
 - *Golvet ska slipas.*
 - *Fasaden ska lagas.*
-

4.8.2 Numrerade punktlistor

Om du vill beskriva något som ska göras i en särskild ordning så kan du använda en numrerad punktlista.

Skriv så här:

Kommittén föreslår att taket lagas i följande ordning:

1. *Taket slipas.*
 2. *Taket spacklas.*
 3. *Taket målas.*
-

4.9 Bilder och diagram

Man brukar säga att en bild säger mer än tusen ord. Det är ofta sant. Om du väljer bilder och diagram med omsorg kan de skapa förståelse som inte texten kan. Bild och text ska tillsammans förmedla informationen på ett så tydligt och enkelt sätt som möjligt.

En bild ska alltid ha en förklarande bildtext som ger läsaren besked om hur bilden ska tolkas, det vill säga vad man kan läsa ut av den. Även diagram ska presenteras med en förklarande text om hur det ska tolkas. I mer formella texter ska tabeller och diagram dessutom vara numrerade, ha en egen rubrik och vara försedda med källhänvisning.

Det är viktigt att vi använder bilder som speglar Försäkringskassans verksamhet och som passar in i den grafiska profilen. Försäkringskassan har en bildbank som du hittar på Fia.

5 Datum, siffror och uträkningar

Dateringen högst upp i ett dokument skrivs enligt principen 2014-07-08. Samma sak gäller om du ställer upp datum i en tabell. I en löpande text ska du däremot alltid skriva ut datumet. Skriv ut året om det behövs för att undvika missförstånd. Om du skriver om datum som ligger relativt nära i tiden behövs som regel inte året. Undantaget är i ett beslutsbrev under rubriken Beslut, där ska alltid året vara med.

Skriv så här i löpande text

Han anmälde föräldrapenning den 12 juni.

Hon hade semester under perioden 21 december 2013–2 januari 2014.

Du har begärt ersättning för perioderna 3–6 juni och 30 juni–5 augusti.

Skriv så här i tabeller

Från och med	Till och med
2014-05-05	2014-06-07
2014-07-01	2014-09-10

5.1 Börja inte en mening med siffror

Undvik att börja en mening med siffror. Ange bokstäver i stället eller skriv om meningen så att inte siffran kommer först.

Skriv så här	Skriv inte så här
<i>Av männen var det 58 procent som inte svarade.</i>	<i>58 procent av männen svarade inte.</i>
<i>Det har kommit in 2 800 svar.</i>	<i>2 800 svar har kommit in.</i>
<i>Hundraårsminnet efter första världskrigets utbrott har uppmärksammats på många håll.</i>	<i>100-årsminnet efter första världskrigets utbrott har uppmärksammats på många håll.</i>

5.2 Presentera uträkningar

Undvik att skriva uträkningar i löpande text. De blir mycket tydligare och lättare att följa om du ställer upp dem i en tabell. Presentera de olika faktorerna som påverkar beloppet i en ordning som är logisk för läsaren. Placera till exempel den huvudsakliga inkomsten först och låt den följas av mindre inkomster i fallande ordning.

5.2.1 Tala om var siffrorna kommer ifrån

Tala om för läsaren varifrån du har hämtat siffrorna. Är det till exempel uppgifter från ansökan eller från Skatteverket som ligger till grund för beräkningen?

5.2.2 Per månad är viktigast

I ett beslut om till exempel arbetsskadelivränta, sjukersättning eller vårdbidrag vill de flesta veta hur mycket de kommer att få per månad. Men om du har inlett med att tala om utbetalning per år ska du inte övergå till att tala om utbetalning per månad utan att först göra läsaren uppmärksam på övergången. Blanda aldrig olika enheter i samma uppställning.

6 Att skriva mejl

En stor del av den vardagliga kommunikationen sker nu genom e-post, både internt och externt. E-post kan vara mer informell än vanliga brev, men ställer samma krav på struktur och vänligt tonfall som andra texter vi skriver i tjänsten.

6.1 Att svara på mejl från kunder

Tilltala läsaren med *du* och skriv så att det framgår att du är vänlig och serviceinriktad. Ett mejl kan vara mer personligt än ett vanligt brev, så inled gärna med *Hej* och kundens namn, och avsluta med *Med vänlig hälsning* och ditt namn. Men skriv inte som du talar, utan använd ett korrekt skriftspråk.

Ett tips för att göra texten kort men ändå informativ är att sammanfatta det viktigaste som svarar på läsarens frågor och sedan hänvisa vidare, till exempel med en länk till ett faktablad på vår webbplats. Bekräfta att du har läst och förstått mottagarens mejl.

Läs igenom ditt mejl innan du skickar det. Se till att det verkligen svarar på alla mottagarens frågor så slipper du onödiga följdfrågor i nya mejl.

Tänk på att sekretessbelagda uppgifter inte får skickas med mejl till mottagare utanför Försäkringskassan. Läs mer om vad du får skriva om i mejl i *Riktlinjer (2009:5) för informationssäkerhet – medarbetare*.

6.2 Att mejla till kollegor

Var så specifik du kan i ämnesraden. På så sätt underlättar du för dina kollegor att hålla koll på sina inkorgar. Allmänna ämnesrader som *En kort fråga*, *Hej* eller *Beställning* är svåra att sortera. Ännu värre är det med tomma ämnesrader, man har ingen aning om vad det gäller. Givetvis ska ämnesraden inte heller vara formulerad på ett sätt som kan uppfattas som kränkande. E-postloggar är allmänna handlingar som kan läsas utanför myndigheten.

Lägg en stund på att fundera ut vad personen du mejlar till vill och behöver veta. På så vis minskar risken för att ni måste mejla många gånger fram och tillbaka. Om du har många frågor du vill få svar på, använd gärna en punktlista, eller dela upp din text i stycken med tydliga rubriker.

Sist men inte minst: var mån om att använda en vänlig och respektfull ton. Det leder till en trevligare arbetsmiljö för oss alla. Det är till exempel inte alltid lämpligt att gå rakt på sak. Börja gärna med något trevligt, som du gör om du träffar kollegan vid kaffeautomaten. Var försiktig med att använda **VERSALER**, **fetstil** eller understrykningar, eftersom sådant signalerar att du underkänner läsarens egen förmåga att tolka din text. Och skriv aldrig nedsättande kommentarer. Mejl vidarebefordras ofta i långa kedjor, och du kan aldrig säkert veta vem som kommer att läsa vad du har skrivit.

Bengt Stjärnsten

Cecilia Strandberg

Bilaga – checklista för en bra text

När du har skrivit en text, till exempel ett brev, ett avsnitt i en vägledning eller en webbtex, så bör du kontrollera att den blivit bra. Ta gärna hjälp av den här checklistan.

Fråga	Kommentar
Finns det en informativ rubrik och talande underrubriker? <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej	
Har du använt punktlistor där det behövs? <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej	
Har du börjat med det viktigaste? <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej	
Finns det svåra ord som kan bytas ut eller ska förklaras? <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej	
Har du undvikit att göra orden onödigt långa? <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej	
Har du använt aktiv form i stället för passiv? <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej	
Har du undvikit att substantivera verb? <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej	
Är texten konkret och har tydliga exempel? <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej	
Har du tilltalat läsaren med "du" eller "ni"? <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej	
Finns det några förkortningar som ska skrivas ut? <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej	
Har du låtit någon annan läsa igenom texten? <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej	
Har du provat att läsa texten högt? <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej	